



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral En El Centro De Salud  
De San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac-2016

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORA:**

Br. VICTORIA CARDOZO TELLO.

**ASESOR:**

Dr. Edgar Enríquez Romero

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2016**

## PAGINA DEL JURADO

---

Dr. xxxxx  
Presidente

---

Dr.xxx  
Secretaria

---

Dr. Edgar Enríquez Romero  
Vocal

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios todo poderoso por bendecirme desde donde esta y permitirme que siga superándome como profesional.

A mi familia porque es el motor de mi vida, yo sin ellos no estaría completa que existe respeto, amor, admiración, cariño, trabajo en equipo en los momentos que más las necesito apoyándome y dándonos más oportunidades de sentimientos sinceros encontrados agregando dosis de amor día a día en mi vida cotidiana .

Al Dr. Edgar Enríquez Romero, a quien va mi reconocimiento muy sincero por que ha tenido la gentileza de enseñarme con mucha dedicación y paciencia por el asesoramiento, consejo y experiencia brindada durante todo el trabajo de investigación.

A mis docentes que he tenido la oportunidad de conocerlos que supieron compartirnos los conocimientos que fueron de gran fortaleza que eran catedráticos con experiencia con estudios de Doctorados, con mucha dedicación y paciencia para seguir esta maestría.

Al Centro de Salud de San Jerónimo que han hecho posible la realización del estudio del Síndrome de Burnout y desempeño laboral, tesis de investigación que se presenta como la enfermedad del siglo siendo la primera causa que conlleva a otras enfermedades y sus complicaciones.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. Edgar Enríquez Romero, a quien va mi agradecimiento muy sincero por el asesoramiento, consejo y experiencia brindada durante todo el trabajo de investigación.

A los Docentes de la UCV, por su apoyo, paciencia, dedicación y valioso aporte en la orientación del presente trabajo de investigación.

Al Dr. César Acuña Peralta, porque hizo posible el programa de Maestría en la Ciudad de Andahuaylas lo cual me ha permitido mejorar las capacidades Científicas en Gestión De Los Servicios de La Salud.

A los autores de esta investigación que ha sido de gran aporte para la ejecución y que expresan el agradecimiento.

A la Gerencia y el personal profesional Asistencial de Enfermería del Centro De Salud de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac que brindaron su apoyo incondicional en el trabajo de investigación. Que han hecho posible la realización del estudio de la investigación de tesis que se presenta.

A los coordinadores, secretaria en general y delegados de la sede Andahuaylas de la Región de Apurímac, por que hizo posible que se realice la Maestría, permitiéndome acrecentar en mi formación profesional.

Gracias a las personas que colaboraron para la Concretización del trabajo de la investigación.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Victoria Cardozo Tello, estudiante del Programa. Maestría En Gestión De Los Servicios De La Salud.

De la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N| 31186224, con la tesis titulada “Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral En El Centro De Salud De San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac-2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Andahuaylas, Setiembre del 2016

.....

Victoria Cardozo Tello

DNI 31186224

## **PRESENTACIÓN**

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento de las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” de Trujillo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, es grato dirigirme a ustedes con la finalidad de dar a conocer la tesis titulada “...Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral En El Centro De Salud De San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac-2016.” cuyo propósito fue Caracterizar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en el centro de salud de san jerónimo, Andahuaylas, apurímac-2016 Esperando cumplir con los requisitos establecidos.

La autora

## INDICE

Página del jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
<b>RESUMEN.....</b>	<b>VIII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>IX</b>
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	25
1.4 Formulación del problema.....	36
1.5 Justificación del estudio.....	37
1.6 Hipótesis.....	38
1.7 Objetivos.....	39
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>40</b>
2.1 Diseño de investigación.....	40
2.2 Variables, operacionalización.....	40
2.3 Población y muestra.....	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.....	48
2.5 Métodos de análisis de datos.....	49
2.6 Aspectos éticos.....	49
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>68</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>71</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>

## RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral es significativo en el centro de salud de san jerónimo, Andahuaylas, Apurímac-2016. Donde presumimos que el Síndrome de Burnout tiene influye de manera directa en el desempeño y desenvolvimiento de los profesionales en el ámbito laboral.

Metodológicamente corresponde al enfoque cuantitativo, del tipo básico, cuyo diseño es no experimental correlacional; la población está conformada por los licenciados en enfermería del centro de salud de San Jerónimo y se tomó una muestra de 22 profesionales de manera no probabilística de la salud, en donde 8 fueron de sexo masculino y 12 fueron de sexo femenino, se les aplico 1 encuesta de 27 ítems referidos al síndrome de burnout y 1 encuesta de 21 de ítems referentes al desempeño laboral, Los resultados de la aplicación de los instrumentos fueron analizados mediante la estadística descriptiva e inferencial recurriendo para ello al análisis cuantitativo y descriptivo de dichos datos el cual se llevó acabo utilizando el software denominado EXCEL, Minitab y SPSS.22

Los resultados del síndrome de burnout tiene incidencia en los trabajadores del centro de salud de San jerónimo – Andahuaylas, se halló que en la dimensión de agotamiento emocional, el 81,8 % adujeron que casi siempre tiene desordenes en el sueño lo que hace que se duerma en su trabajo, complementada con un malestar general creándole estrés y depresión, así mismo en cuanto a la dimensión despersonalización el 63,6% de los servidores de salud indicaron que casi siempre es agotador las actividades que realiza en su trabajo, terminando fatigado y cansado al final de su labor dentro de este nosocomio y que frente a ello la motivación de sus compañeros es mínima, en cuanto a la realización personal del trabajador el 63,6% de estos encuestados optaron por contestar que casi siempre, tiene estados de cambio en su conducta generándole una desmotivación y baja autoestima, cuya labor en su centro de trabajo no es valorado por sus compañeros, así mismo referido a la baja productividad el 54,4% casi siempre se desanima en su centro de labor, complementada con cierto temor al atender a los pacientes y atendiéndoles sin entusiasmo durante las noches, en



resumen de esta variable se halló que el 63,6% de los trabajadores opinaron que casi siempre las características del síndrome de burnout influyen en el centro de salud de san jerónimo, Andahuaylas.

Por otro lado con respecto al desempeño laboral de dichos trabajadores, en la dimensión eficacia el 68,2% casi siempre cumple con la prestación de servicios, siendo responsable en la actividades de su trabajo, ayudado(a) por personal capacitado en atender las emergencias de este centro de salud, por otro lado referente a las competencias laborales de estos servidores de la salud optaron por responder que casi siempre sus compañeros de trabajo tiene dominio de los conocimientos para atender las diferentes especialidades del cual fueron asignados, cuyos compañeros algunas veces cumplen con los requisitos del perfil del puesto de trabajo de dicho nosocomio, en la dimensión condiciones favorables en el trabajo el 45,5% de estos trabajadores adujeron que casi siempre, los ambientes de atención están bien limpios, ya que el personal de servicio cumple algunas veces con su labor, puesto que toda la institución de alguna manera u otra conoce la normatividad que regenta a este centro de salud, mostrándose que paralelamente se brinda una atención con equipos necesarios a la atención que requiere los usuarios, en resumen el 72,7% de los trabajadores casi siempre muestran un desempeño laboral dentro del centro de salud de San Jerónimo de Andahuaylas.

Como se describió anteriormente por medio de la ayuda de la estadística inferencial se determinó la prueba de hipótesis para ver como el síndrome de burnout influye en el servicio que prestan los trabajadores de este nosocomio, del cual la tabla N°15 referente a la prueba de hipótesis, nos arrojó resultados relevantes que existe una correlación moderada de 0,593 así mismo se halló que  $p < \alpha$  cuyo valor encontrado es significativo es decir ( $0.005 < 0,05$ ), de igual manera se obtuvo las correlaciones respectivas entre el síndrome de burnout y las dimensiones del desempeño laboral obteniéndose resultados similares, lo que nos llevó a determinar que la relación que existe entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral es regular y significativo en el centro de salud de san jerónimo, Andahuaylas.

**PALABFRAS CLAVE:** síndrome de Burnout y desempeño Laboral

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the relationship between burnout syndrome and work performance is significant in the health center of San Jerónimo, Andahuaylas Apurímac-2016. Where we presume that Burnout Syndrome has a direct influence on the performance and development of professionals in the workplace.

Methodologically corresponds to the quantitative approach, of the basic type, whose design is non-experimental correlation; The population is made up of graduates in nursing of the health center of San Jerónimo and a sample of 22 professionals was taken in a non-probabilistic way of health, where 8 were male and 12 were female, were applied 1 Survey of 27 items related to burnout syndrome and 1 survey of 21 items related to job performance. The results of the application of the instruments were analyzed using descriptive and inferential statistics, using quantitative and descriptive analysis of these data, which Was carried out using the software called EXCEL, Minitab and SPSS.22

The results of the burnout syndrome has an impact on the workers of the health center of San Jerónimo - Andahuaylas, it was found that in the dimension of emotional exhaustion, 81.8% said that they almost always have sleep disorders which causes them Sleep in their work, complemented by a general malaise creating stress and depression, as well as in the depersonalization dimension, 63.6% of the health workers indicated that it is almost always tiring the activities that they perform in their work, ending up fatigued and Tired at the end of his work within this hospital and that in front of it the motivation of his colleagues is minimal, as far as the personal fulfillment of the worker 63.6% of these respondents chose to answer that almost always, has states of change In their behavior generating a demotivation and low self-esteem, whose work in their workplace is not valued by their peers, likewise referred to low productivity 54.4% almost always become discouraged in their work center, complemented with some fear When attending patients and attending to them with no enthusiasm during the nights, in summary of this variable was found that 63.6% of workers thought that almost always the

characteristics of the burnout syndrome influence the health center of San Jerónimo, Andahuaylas.

On the other hand, regarding the labor performance of these workers, in the efficacy dimension 68.2% almost always complies with the provision of services, being responsible for the activities of their work, assisted by personnel trained in dealing with emergencies. Of this health center, on the other hand referring to the labor competencies of these health servers chose to respond that almost always their co-workers have mastery of the knowledge to attend the different specialties from which they were assigned, whose colleagues sometimes meet. With the requirements of the job profile of said hospital, in the dimension favorable conditions in the work 45.5% of these workers said that almost always, the care environments are well cleaned, since the service personnel fulfills some. Sometimes with their work, since the whole institution in some way or another knows the regulations that govern this health center, showing that in parallel is provided with equipment needed for the care required by users, in short 72.7 %. Of workers almost always show a job performance within the health center of San Jerónimo de Andahuaylas.

As described previously by means of the help of inferential statistics, the hypothesis test was determined to see how the burnout syndrome influences the service provided by the workers of this hospital, of which table No. 15 referring to the test of Hypothesis, showed relevant results that there is a moderate correlation of 0.593 also found that  $p < \alpha$  whose value found is significant ie ( $0.005 < 0.05$ ), similarly obtained the correlations between burnout syndrome and The dimensions of the work performance obtaining similar results, which led us to determine that the relationship between burnout syndrome and work performance is regular and significant in the health center of San Jerónimo, Andahuaylas.

**KEY WORDS:** burnout syndrome and work performance